

Вестник Евразийской науки / The Eurasian Scientific Journal <https://esj.today>

2024, Том 16, № s5 / 2024, Vol. 16, Iss. s5 <https://esj.today/issue-s5-2024.html>

URL статьи: <https://esj.today/PDF/06FAVN524.pdf>

5.2.3. Региональная и отраслевая экономика (экономические науки)

**Ссылка для цитирования этой статьи:**

Щербаченко, П. С. Доверие к банкам: современные способы повышения / П. С. Щербаченко // Вестник евразийской науки. — 2024. — Т. 16. — № s5. — URL: <https://esj.today/PDF/06FAVN524.pdf>

**For citation:**

Shcherbachenko P.S. Trust in banks: modern ways to improve. *The Eurasian Scientific Journal*. 2024;16(s5): 06FAVN524. Available at: <https://esj.today/PDF/06FAVN524.pdf>. (In Russ., abstract in Eng.)

УДК 338

**Щербаченко Петр Сергеевич**

ФГБОУ ВО «Финансовый университет при Правительстве Российской Федерации», Москва, Россия

Доцент кафедры «Корпоративных финансов и корпоративного управления»

Кандидат экономических наук

E-mail: [pshcherbachenko@fa.ru](mailto:pshcherbachenko@fa.ru)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1101-1181>

## Доверие к банкам: современные способы повышения

**Аннотация.** Доверие к банковским учреждениям является значимым компонентом корпоративной социальной ответственности. Повышенный уровень доверия к банкам стимулирует увеличение долгосрочных сбережений и инвестиций, что, в свою очередь, способствует укреплению общего финансового здоровья экономики. Формирование и поддержание этого доверия требует скоординированных усилий как со стороны финансовых организаций, так и со стороны регулирующих органов.

В статье автор рассматривает проблема доверия к банковскому сектору в условиях современного экономического контекста. Анализируются факторы, влияющие на уровень доверия клиентов к банкам, включая экономические, социальные и технологические аспекты. Исследование основано на данных опросов, статистических показателях и примерах из практики ведущих финансовых учреждений.

Автор выделяет ключевые причины снижения доверия, такие как финансовые кризисы, недостаточная прозрачность операций и негативные случаи мошенничества. В статье также представляются современные методы повышения доверия к банкам, включая внедрение инновационных технологий (например, блокчейн), улучшение клиентского сервиса, развитие программ финансовой грамотности и активное участие банков в социальных инициативах.

Результаты исследования подчеркивают важность формирования устойчивых отношений между банками и их клиентами для обеспечения стабильности финансового сектора. Предложенные рекомендации могут быть полезны как для банковских учреждений, так и для регуляторов в контексте разработки стратегий по повышению доверия и укреплению репутации банковской системы, а также для реализации стратегии развития финансовой грамотности до 2030, закрепленного распоряжением Правительства РФ от 24.10.2023 N 2958-р «Об утверждении Стратегии повышения финансовой грамотности и формирования финансовой культуры до 2030 года».

**Ключевые слова:** финансы; корпоративная социальная ответственность (КСО); доверие к банкам; финансовый сектор; банк; клиентский сервис; финансовая грамотность

## Введение

Актуальность изучения проблемы доверия к банковскому сектору обусловлена современными экономическими условиями в России и мире. В связи с частыми финансовыми кризисами, отзывами лицензий у банков и увеличением числа случаев финансового мошенничества, доверие к банковской системе является критическим фактором для стабильности финансового сектора. Введение инновационных технологий, таких как блокчейн, а также развитие программ финансовой грамотности и участие банков в социальных инициативах становятся неотъемлемой частью построения устойчивых отношений между банками и их клиентами.

Целью данной работы является выявление и анализ современных методов повышения доверия к банковскому сектору, а также разработка практических рекомендаций для банковских учреждений и регуляторов, направленных на укрепление репутации банков и повышение уровня финансовой грамотности населения.

Объект исследования — банковские учреждения Российской Федерации, клиентские отношения и стратегии, направленные на повышение доверия и укрепление репутации банковской системы.

Предмет исследования — методы повышения доверия к банковскому сектору, основанные на внедрении инновационных технологий, улучшении клиентского сервиса, развитии программ финансовой грамотности и активном участии банков в социальных инициативах.

## 1. Материалы и методы

При написании автором использовались следующие методы: анализ, сравнение, обобщение научных исследований и статей, визуализация данных, синтез.

Для достижения поставленной цели в работе были поставлены следующие задачи:

1. Провести анализ текущего уровня доверия клиентов к банковскому сектору в России.
2. Рассмотреть методы повышения доверия к банкам.
3. Провести оценку влияния корпоративной социальной ответственности на доверие к банкам.

В основу исследования легли научные труды А.Л. Хачатурян, В.В. Мануйленко [1], Д.А. Чичуленков [2], А. Синкевич [3], Д.А. Жданов [4], А.И. Синкевич [5], К.А. Бабий [6], А.В. Юревич [7], Т.А. Световцева [8], Е.А. Коржова, Н.Э. Соколинская [9], Г.А. Ельникова, Л.А. Молчанова, Ю.Н. Чемеричина [10] и т. д.

## 2. Результаты и обсуждения

### *1. Понятие доверие: история и современность.*

Тема доверие активно развивается в последнее время в России и мире.

Понятие «доверие» в Толковом словаре С.И. Ожегова определяется, как уверенность в чьей-нибудь добросовестности, искренности, в правильности чего-нибудь и основанное на этом отношении к кому- или чему-нибудь.

Самым значимым является слово «уверенность» в этом определении. Данное слово обязывает к выполнению обязательств по отношению к тому, кто является объектом доверия. В ситуации, когда одна сторона доверяет другой, она несет полную ответственность за то, чтобы не разочаровать. Таким образом, сторона доверяет снимать с себя ответственность за все последствия своего доверия.

В свою очередь в Толковом словаре В.И. Даля, нет слова «доверие». Однако представлено слово «доверять», которое там трактуется, как — поверить, поручить, отдать на веру, на совесть, уполномочить.

Доверие к банкам можно считать одним из ключевых аспектов корпоративной социальной ответственности. Высокий уровень доверия к банковскому сектору способствует росту долгосрочных сбережений и инвестиций. Все это способствует общему финансовому здоровью. Создание и поддержание доверия требует коллективных усилий финансовых учреждений и регулирующих органов.

### *2. Основные задачи доверия в банковском секторе в контексте корпоративной социальной ответственности.*

Доверие значительно важно для банков, особенно с точки зрения его корпоративной социальной ответственности. Банк по своей природе управляет деньгами и активами людей. Это требует от них демонстрации следующих принципов:

1. **Целостность:** банк действует этично и прозрачно.
2. **Надежность:** банк осуществляет последовательные и надежные финансовые операции.
3. **Социальная ответственность:** банк вносит существенный вклад в благополучие сообщества и окружающей среды.
4. **Укрепление доверия с банками:** банки должны усердно работать, чтобы заработать и поддерживать доверие, что возможно сделать через:
  - **сильную корпоративную культуру**, имея четкую и прозрачную политику и процедуры;
  - **ориентацию на клиента**, деятельность банков должна быть клиенториентированной;
  - **открытое общение**, эффективное общение с заинтересованными сторонами и освещение финансовых показателей.

### *3. Анализ доверия к банкам в России: элементы для анализа.*

Доверие к банкам действительно занимает центральное место в системе корпоративной социальной ответственности бизнеса в Российской Федерации.<sup>1</sup> Банки играют важную роль в экономике любой страны, так как являются посредниками в движении финансовых ресурсов, предоставляют кредиты, управляют рисками и способствуют финансовой стабильности.

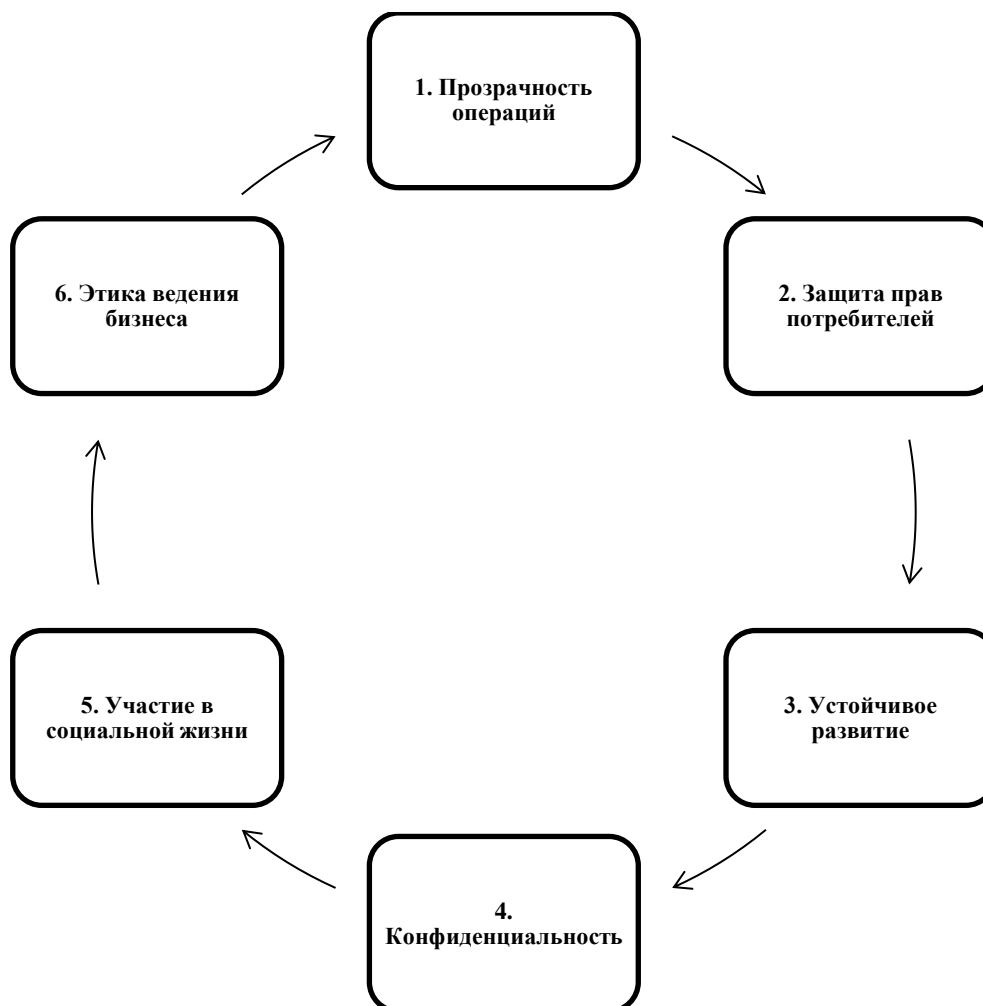
В России и в мире, доверие к банкам, оказывают влияние на стабильность финансовой системы и на социальное — экономическое благополучие страны. Банки, демонстрирующие прозрачность операций, защиту данных клиентов и участие в общественной жизни, способны укреплять это доверие и способствовать созданию устойчивой экономической системы.

---

<sup>1</sup> Образовательная платформа Юрайт. Банки и банковские операции: учебник и практикум для вузов / В.В. Иванов [и др.]; под редакцией Б.И. Соколова. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 189 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-00095-5 — Режим доступа — <https://urait.ru/bcode/536936> (дата обращения: 25.08.2024).

Таким образом, доверие является важным активом, который банки должны ценить и развивать через свою деятельность и корпоративные стратегии. Банки, ответственно выполняющие свои обязательства перед своими заинтересованными сторонами, клиентами и обществом, должны поддерживать высокий уровень доверия.

В контексте банковской деятельности высокое доверие к банку является следствием системной работы банка в направлении развития её социальной ответственности, которая выражается через ряд направлений, рисунок 1.



*Рисунок 1. Основные направления корпоративной социальной ответственностью в России в банках (составлен автором)*

**1. Прозрачность операций:** банки должны обеспечивать прозрачность своих операций, честно представлять информируя клиентов об условиях предоставляемых услуг, включая все возможные риски и платежи.

Прозрачность операций в банковской сфере крайне важна и выполняет несколько ключевых функций:

- **Доверие клиентов.** Когда банки открыто предоставляют информацию о своих продуктах, условиях и комиссии, это укрепляет доверие клиентов. Люди предпочитают взаимодействовать с финансовыми учреждениями, которые они считают надежными и честными.

- Предоставление полной и понятной информации. Это помогает клиентам принимать обоснованные финансовые решения, поскольку банки могут лучше оценить потенциальные риски и возможности, связанные с определенными финансовыми продуктами или услугами.
- Предоставление полной информации. Благодаря этому клиенты получают возможность принимать обоснованные финансовые решения.
- Соблюдение нормативных требований. В России банковскую деятельность регулирует Центральный банк России, который отвечает за выдачу и отзыв банковских лицензий, а также реализацию денежно-кредитной политики.
- Укрепление репутации. Банки, имеющие положительную репутацию, могут легче привлечь новых клиентов и партнеров, желающих вести дела с честным и открытым финансовым учреждением.

Важно чтобы банк учитывал уровень образования клиентов, чтобы они могли правильно понимать и интерпретировать предоставляемую информацию. Это создает здоровую экосистему, в которой клиенты и банки могут долгосрочно работать вместе.

**2. Защита прав потребителей:** это включает предоставление точной информации о продуктах и услугах, а также справедливое и быстрое разрешение спорных и конфликтных ситуаций с клиентами.

Защита прав потребителей в банковской сфере — это критически важный аспект, который напрямую связан с повышением удовлетворенности клиентов и укреплением доверия к финансовым учреждениям.<sup>2</sup> Вот несколько ключевых аспектов, которые входят в защиту прав потребителей:

- Точность информации. Банки должны предоставлять клиентам полную и точную информацию о всех продуктах и услугах. Это включает в себя четкое изложение всех условий, стоимости, возможных рисков и выгод.
- Прозрачность тарифов. Все условия и платежи, связанные с банковскими продуктами, должны быть ясно и понятно изложены в контрактах и публичных материалах, чтобы клиенты могли сделать обдуманные и информированные решения.
- Доступ к жалобам и спорам. Банки должны обеспечивать легкий доступ к процессу подачи жалоб для клиентов, а также гарантировать, что все споры будут разрешаться быстро, справедливо и эффективно. Это включает создание доступных, понятных и прозрачных механизмов для решения жалоб.
- Защита данных. Безопасность и конфиденциальность данных клиентов должны быть на высшем уровне. Банки должны применять современные методы защиты информации, чтобы предотвратить ее утечку или неправомерное использование.
- Соблюдение законодательства. Банки должны строго соблюдать все законодательные и нормативные требования в области защиты прав потребителей. Это помогает избежать юридических нарушений и укрепляет общую правовую базу для защиты потребителей.

---

<sup>2</sup> Образовательная платформа Юрайт. Богатырева, М.В. Доверие как элемент культурного капитала / М.В. Богатырева, А.Е. Колмаков, М.А. Колмаков. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 216 с. — (Актуальные монографии). — ISBN 978-5-534-08830-4 — Режим доступа — <https://urait.ru/bcode/541413> (дата обращения: 25.08.2024).

- Образование клиентов. Повышение финансовой грамотности среди клиентов — еще один важный аспект защиты их прав. Банки могут проводить обучающие программы, семинары и мастер-классы, чтобы клиенты лучше понимали финансовые продукты и услуги, а также их права как потребителей.

Все эти меры в совокупности помогают создать более справедливую, ответственную и клиентоориентированную банковскую систему.

**3. Устойчивое развитие:** банки могут влиять на устойчивое развитие через инвестирование в экологически чистые и социально ориентированные проекты. Такое финансирование помогает стимулировать положительные изменения в обществе и окружающей среде.

Устойчивое развитие становится все более центральной темой в деятельности финансовых учреждений по всему миру. Банки играют ключевую роль в направлении капитала в проекты, которые способствуют экологической устойчивости и социальному благополучию. Вот несколько способов, с помощью которых банки могут стимулировать устойчивое развитие:

- Зеленое финансирование. Банки могут предоставлять специальные услуги или программы финансирования для поддержки проектов в области возобновляемых источников энергии, улучшения энергоэффективности, управления отходами и сохранения природы. Такие инвестиции не только способствуют снижению углеродных выбросов, но и могут быть выгодными с финансовой точки зрения.
- Социально ориентированное банковское дело. Инвестиции в социальные проекты, такие как доступное жилье, образование и здравоохранение, могут помочь улучшить качество жизни в менее обеспеченных регионах. Такие проекты не только обеспечивают значительную общественную пользу, но и в дальнейшем будут способствовать экономическому росту.
- Оценка нефинансовых рисков. Внедрение устойчивых критериев в процессы оценки рисков позволяет банкам учитывать экологические и социальные факторы при принятии кредитных решений. Это помогает снизить риски, связанные с изменением климата, социальной нестабильностью и другими угрозами.
- Прозрачная нефинансовая отчетность. Банкам рекомендовано внедрять стандарты нефинансовой отчетности, которые отражают воздействие на окружающую среду и общество. Раскрытие информации о том, как банковская деятельность способствует достижению устойчивого развития, может повысить доверие клиентов и инвесторов.
- Внутренние политики корпоративной социальной ответственности. Банки также могут внедрять внутренние политики устойчивости, чтобы уменьшить свое собственное воздействие на окружающую среду. Это включает в себя использование экологически чистых технологий, управление ресурсами и сокращение отходов.

Банки, активно работающие в этом направлении, не только способствуют улучшению экологической и социальной ситуации, но также становятся предпочтительными партнерами для все большего числа клиентов и инвесторов, заинтересованных в устойчивом развитии.

**4. Конфиденциальность:** соблюдение конфиденциальности и защита данных клиентов являются фундаментальными элементами доверия.

Конфиденциальность и защита данных клиентов в банковской сфере действительно занимают ключевое место и являются основой для построения доверительных отношений между клиентами и банком. Вот несколько основных аспектов, которым банки должны уделять внимание в этой области:

- **Соответствие нормативным требованиям.** Банки должны соблюдать местное и международное законодательство по защите данных, такое как Генеральный регламент о защите персональных данных (General Data Protection Regulation, GDPR) в Европе или ФЗ-152 в России.<sup>3</sup> Это обеспечивает юридическую защиту данных клиентов и подчеркивает ответственность банка.

**Шифрование данных.** Использование современных методов шифрования для защиты данных клиентов, как в процессе их хранения, так и при передаче между системами, является критически важным для предотвращения их утечек и доступа третьих лиц.

- **Двухфакторная аутентификация.** Применение двухфакторной аутентификации для доступа к банковским учетным записям помогает убедиться, что доступ к чувствительной информации имеет только уполномоченный пользователь.

- **Политики конфиденциальности и внутренний контроль.** Четкие политики конфиденциальности, регулярное обучение персонала и строгие процедуры внутреннего контроля помогают снизить риск несанкционированного доступа к данным клиентов со стороны сотрудников банка.

- **Аудит и мониторинг.** Регулярное проведение аудитов и мониторинг систем защиты информации на предмет уязвимостей и внедрение необходимых улучшений помогают поддерживать защиту данных на высоком уровне.

- **Прозрачное информирование клиентов.** Банки должны четко информировать клиентов о том, какие данные собираются, как они используются и какие меры принимаются для их защиты. Это укрепляет доверие и понимание со стороны клиентов.

Эти меры не только помогают предотвратить финансовую утечку или мошенничество, но также поддерживают репутацию банка как надежного учреждения, для которого конфиденциальность и безопасность клиентов стоят на первом месте.

**5. Участие в социальной жизни:** банки могут участвовать в жизни общества через благотворительность, спонсорство культурных, образовательных мероприятий или научных исследований.

Участие банков в социальной жизни общества через различные формы благотворительности и спонсорства играет важную роль в укреплении связей с обществом и в поддержке устойчивого развития. Вот несколько способов, с помощью которых банки могут активно участвовать в жизни общества:

- **Благотворительность.** Банки могут создавать фонды или программы для поддержки социально уязвимых групп, помощи в чрезвычайных ситуациях или поддержки общественно значимых инициатив. Это не только помогает нуждающимся, но и позитивно влияет на имидж банка.

---

<sup>3</sup> Образовательная платформа Юрайт. Правовой сервис КонсультантПлюс. Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ — Режим доступа — [https://www.vedomosti.ru/press\\_releases/2022/11/10/rosgosstrah-otsenil-uroven-tsifrovizatsii-v-strahovanii?ysclid=lh7wqmysxr153223053](https://www.vedomosti.ru/press_releases/2022/11/10/rosgosstrah-otsenil-uroven-tsifrovizatsii-v-strahovanii?ysclid=lh7wqmysxr153223053) (дата обращения: 25.08.2024).

- Спонсорство культурных и спортивных мероприятий. Инвестиции в культуру и спорт могут способствовать росту культурного уровня и здоровья в обществе. Банки могут выступать спонсорами музеев, театров, фестивалей, спортивных соревнований и т. д.
- Образовательные программы. Банки могут финансировать или организовывать учебные программы, стипендии для студентов, образовательные курсы для предпринимателей и финансовую грамотность населения. Это способствует повышению образовательного уровня и развитию профессиональных навыков у населения.<sup>4</sup>
- Поддержка науки и технологий. Инвестиции в научные исследования и разработки в таких сферах, как экология, медицина, образовательные технологии и другие, могут значительно способствовать технологическому прогрессу и улучшению качества жизни.
- Участие в экологических инициативах. Банки могут поддерживать или инициировать проекты по озеленению, утилизации отходов, защите водных и земельных ресурсов, что активно способствует улучшению экологической ситуации.
- Волонтерская деятельность. Поощрение волонтерской деятельности среди сотрудников банка является важным аспектом корпоративной социальной ответственности, который способствует укреплению командного духа и социальной активности сотрудников.

Посредством таких действий банки не только выполняют свою социальную ответственность, но и вносят вклад в здоровье и благополучие общества, создавая положительные изменения в окружающей среде и сообществах.

**6. Этика ведения бизнеса.** Строгое соблюдение юридических норм и этических стандартов, борьба с отмыванием денег и финансированием терроризма.

Этика ведения бизнеса играет критически важную роль в деятельности финансовых учреждений, таких как банки. Строгое соблюдение юридических норм и этических стандартов помогает не только предотвращать правонарушения, но и укрепляет доверие клиентов и общественности. Вот несколько ключевых аспектов этичного ведения бизнеса в банковском секторе:

- Соблюдение закона. Банки должны соблюдать все законодательство, методические указания и различные правила, включая налоговое законодательство, закон о защите персональных данных, а также другие законы и принципы корпоративного управления.
- Борьба с отмыванием денег (AML). Реализация эффективных программ по борьбе с отмыванием денег является обязательной для банков. Это включает в себя идентификацию клиентов, мониторинг транзакций и докладывание о подозрительных операциях компетентным органам.

---

<sup>4</sup> Образовательная платформа Юрайт. Рождественская, Т.Э. Банковское право: учебник и практикум для вузов / Т.Э. Рождественская, А.Г. Гузнов, А.В. Шамраев. — 3-е изд., перераб. и доп. — Москва: Издательство Юрайт, 2024. — 479 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-15467-2 — Режим доступа — <https://urait.ru/bcode/536238> (дата обращения: 25.08.2024).



- Предотвращение финансирования терроризма. Этот пункт тесно связано с предыдущим (AML). Это направление включает меры по блокировке и выявлению потенциальных финансовых потоков, которые используются для финансирования террористов.
- Прозрачность операций. Банки должны обеспечивать прозрачность в своей деятельности, правильно информируя клиентов о сборе, использовании и защите их данных, а также о рисках и условиях финансовых продуктов.
- Конфликт интересов. Эффективное управление конфликтами интересов, дает возможность убедиться, что решения принимаются в интересе клиентов и не ведут к неправомерному обогащению руководства или сотрудников.
- Уважение прав клиентов и сотрудников. Это включает в себя обеспечение достойных условий труда для сотрудников и защиту личных и финансовых данных клиентов.
- Ответственные инвестиции и кредитование. Предоставление финансирования проектам, которые поддерживают устойчивое развитие и социальную ответственность.

Эти меры помогают создать положительный образ банка как ответственной и надежной организации, привлекая к себе клиентов, вкладчиков и инвесторов, которые ценят принципы устойчивости и этичности в бизнесе.

В России, чья экономическая система переживала разные периоды: экономические кризисы, отзыв лицензий банков и другие события выстраивание доверия к банковскому сектору особенно важно. Последние годы можно охарактеризовать как усиление деятельности государства и Банка России по повышению прозрачности банковской системы, укреплению финансовой стабильности и защите интересов вкладчиков. Все это направлено на укрепление социальной ответственности банковского сектора и повышение уровня доверия к банкам со стороны населения и бизнеса.

Снижение доходов населения постепенно приводит к более рациональному финансовому поведению и тщательному поиску оптимальных стратегий сбережения и расходования денег. Для многих это также повышает актуальность финансовой грамотности и увеличивает внимание к финансовым вопросам.

### 3. Анализ текущего состояние доверия к банкам в России

В контексте доверия к банкам SWOT-анализ может быть использован для определения способов повышения доверия клиентов к банковской системе.

SWOT-анализ — это метод стратегического планирования, который оценивает внутренние факторы (сильные и слабые стороны) и внешние факторы (возможности и угрозы).

Давайте проведем оценку сильных и слабых сторон повышения доверия клиентов к банковской системе в России (табл. 1).

Для повышения доверия к банкам необходимо использовать сильные стороны и возможности, а также работать над устранением слабых сторон и угроз. Это может включать в себя улучшение коммуникации с клиентами, повышение уровня образования и финансовой грамотности, а также внедрение новых технологий для обеспечения безопасности и прозрачности операций.

Таблица 1

**SWOT-анализ доверия клиентов к банковской системе в России**

<p><b>Сильные стороны:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Надежность и стабильность банковской системы.</li><li>2. Развитие цифровых технологий и онлайн-банкинга.</li><li>3. Широкий спектр услуг и продуктов, предлагаемых банками.</li><li>4. Высокая степень защиты персональных данных клиентов.</li></ol>	<p><b>Слабые стороны:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Ограниченный доступ к финансовым услугам для некоторых групп населения.</li><li>2. Проблемы с конфиденциальностью и безопасностью при использовании онлайн-банкинга.</li><li>3. Сложности в понимании сложных финансовых продуктов и услуг.</li><li>4. Недостаток прозрачности в отношении комиссий и условий предоставления услуг.</li></ol>
<p><b>Возможности:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Внедрение цифровых технологий, (блокчейн) для повышения безопасности и прозрачности банковских операций.</li><li>2. Повышение уровня финансовой грамотности населения для более масштабного использования финансовых услуг.</li><li>3. Увеличение клиентской базы за счет дальнейшего увеличения суммы страхования по вкладам сроком от 3 лет до 2,8 млн рублей.</li><li>4. Расширение партнерских программ между банками и иными компаниями для разработки новых современных продуктов.</li></ol>	<p><b>Угрозы:</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Сильная конкуренция со стороны других финансовых организаций (банков), за счет увеличения размера переводов через систему СБП между счетами одного клиента в разных банках до 30 млн рублей.</li><li>2. Нормативные регулирование, которые могут повлиять на деятельность банка.</li><li>3. Киберугрозы и риски безопасности, связанные с использованием онлайн-банкинга, а также утечки персональных данных клиентов.</li><li>4. Нестабильность в экономике приводит к снижению доверие к экономике в целом и банковскому сектору, в частности.</li></ol>

*Составлено автором*

**Выводы**

Доверие к банковским учреждениям играет критически важную роль в развитии экономики, особенно в условиях непредсказуемой макроэкономической среды. В современном мире, когда финансовые кризисы и киберугрозы становятся все более распространенными, банковская система сталкивается с вызовами, требующими корректировки стратегий управления рисками и коммуникаций с клиентами. Повышенный уровень доверия к банкам стимулирует увеличение долгосрочных сбережений и инвестиций, что способствует укреплению общего финансового здоровья. Это достигается через внедрение инновационных технологий, таких как блокчейн, улучшение клиентского сервиса и активное участие в социальных инициативах.

Прозрачность операций является фундаментальным элементом для укрепления доверия. Банки должны предоставлять полную и понятную информацию о своих продуктах, что помогает клиентам принимать обоснованные финансовые решения. Соблюдение нормативных требований, таких как обеспечение защиты персональных данных, также необходимо для поддержания доверительных отношений с клиентами. В условиях стремительного роста цифровых технологий, онлайн-банкинг и блокчейн могут значительно повысить безопасность и прозрачность банковских операций, ставя под угрозу возможность киберугроз и защищая интересы клиентов.

Финансовая грамотность населения непосредственно влияет на уровень доверия к банкам. Программы, направленные на повышение осведомленности и компетентности в области финансовых услуг, могут существенно улучшить ситуацию. Это особенно важно для клиентов, которые сталкиваются с трудностями в понимании сложных финансовых продуктов. Кроме того, расширение партнерских программ между банками и другими компаниями может привести к разработке новых современных финансовых решений, что укрепляет взаимодействие с клиентами и повышает их лояльность.

Этика ведения бизнеса обязует финансовые учреждения соблюдать юридические нормы и высокие стандарты прозрачности. Противодействие отмыванию денег и борьба с финансированием терроризма требует от банков строгого соблюдения законодательных требований и внедрения эффективных программ комплаенс. Участие в социальной жизни через благотворительность и спонсорство культурных и образовательных мероприятий способствует укреплению доверительных отношений с обществом.

В современных условиях, где экономическая нестабильность угрожает снижением уверенности в банковской системе, разработка стратегий по увеличению финансовой грамотности и укреплению репутации станет решающим фактором в поддержании доверия клиентов. Для этого требуется целенаправленное применение инновационных технологий и прозрачность всех операционных процессов. Такие усилия позволяют банкам не только сохранять, но и укреплять свою позицию в условиях глобальной конкуренции и рисков.

## ЛИТЕРАТУРА

1. Хачатурян, А.Л. Переосмысление проявления фактора доверия к российской банковской системе в условиях новых вызовов / А.Л. Хачатурян, В.В. Мануйленко // Стратегия и тактика управления предприятием в переходной экономике: Сборник материалов XXII ежегодного открытого конкурса научно-исследовательских работ студентов и молодых ученых в области экономики и управления «Зеленый росток» с итоговым этапом в форме Всероссийской (национальной) научной конференции, Волгоград, 01–30 апреля 2022 года. Том Выпуск 44. — Волгоград: Волгоградский государственный технический университет, 2022. — С. 100–103. — EDN PJXQWH.
2. Чичуленков, Д.А. Влияние цифровых технологий на доверие к институтам финансового рынка / Д.А. Чичуленков // Банковское дело. — 2021. — № 5. — С. 50–56. — EDN VKPCRT.
3. Синкевич, А. Секторальное доверие в банковской системе: теоретико-методологический подход / А. Синкевич // Банковский вестник. — 2021. — № 6(695). — С. 36–43. — EDN ТВНІТІ.
4. Жданов, Д.А. Доверие как основа партнерского взаимодействия малых предприятий и банков / Д.А. Жданов // Финансы: теория и практика. — 2021. — Т. 25, № 2. — С. 96–113. — DOI 10.26794/2587-5671-2021-25-2-96-113. — EDN WWHRZE.
5. Синкевич, А.И. Международная практика оценки уровня доверия банкам / А.И. Синкевич // Экономика и банки. — 2021. — № 2. — С. 31–39. — EDN NNTJON.
6. Бабий, К.А. Недоверительное отношение граждан к банковской системе / К.А. Бабий // Современные наука и образование: достижения и перспективы развития: Сборник материалов XXX международной очно-заочной научно-практической конференции, Москва, 07 июня 2023 года. Том 4. — Москва: Научно-издательский центр «Империя», 2023. — С. 86–87. — EDN BFBXGV.
7. Юревич, А.В. Доверие россиян банковской системе / А.В. Юревич // Вестник Российской академии наук. — 2019. — Т. 89, № 12. — С. 1240–1247. — DOI 10.31857/S0869-587389121240-1247. — EDN HWXXFP.

8. Световцева, Т.А. Институт доверия в развитии банковской системы / Т.А. Световцева // Известия Юго-Западного государственного университета. Серия: Экономика. Социология. Менеджмент. — 2013. — № 1. — С. 175–183. — EDN QZZFNP.
9. Коржова, Е.А. Маркетинг в банковской сфере и его роль в укреплении доверия к банковской системе / Е.А. Коржова, Н.Э. Соколинская // Финансовые рынки и банки. — 2018. — № 2. — С. 58–64. — EDN QNJZZX.
10. Ельникова, Г.А. Доверие населения к банкам: проблемы и решения / Г.А. Ельникова, Л.А. Молчанова, Ю.Н. Чемеричина // Российский экономический интернет-журнал. — 2018. — № 4. — С. 38. — EDN VOPOVL.

**Shcherbachenko Petr Sergeevich**

Financial University under the Government of the Russian Federation, Moscow, Russia  
E-mail: pshcherbachenko@fa.ru

## Trust in banks: modern ways to improve

**Abstract.** Trust in banking institutions is an important component of corporate social responsibility. The increased level of trust in banks stimulates an increase in long-term savings and investments, which, in turn, contributes to strengthening the overall financial health of the economy. Building and maintaining this trust requires coordinated efforts on the part of both financial institutions and regulatory authorities.

In the article, the author examines the problem of trust in the banking sector in the context of the modern economic context. The factors influencing the level of customer confidence in banks, including economic, social and technological aspects, are analyzed. The research is based on survey data, statistical indicators and examples from the practice of leading financial institutions.

The author identifies the key reasons for the decline in trust, such as financial crises, insufficient transparency of transactions and negative cases of fraud. The article also presents modern methods of increasing trust in banks, including the introduction of innovative technologies (for example, blockchain), improving customer service, developing financial literacy programs and active participation of banks in social initiatives.

The results of the study highlight the importance of building sustainable relationships between banks and their customers to ensure the stability of the financial sector. The proposed recommendations can be useful for both banking institutions and regulators in the context of developing strategies to increase confidence and strengthen the reputation of the banking system, as well as for the implementation of the strategy for the development of financial literacy until 2030, enshrined in the Decree of the Government of the Russian Federation dated 10.24.2023 N 2958-r «On approval of the Strategy for improving Financial literacy and the formation of financial culture until in 2030».

**Keywords:** finance; corporate social responsibility (CSR); trust in banks; financial sector; bank; customer service; financial literacy